

ANALISIS TINGKAT KAPABILITAS DAN KESENJANGAN PADA SISTEM COMPLAINT HANDLING PT. TELKOM JATENG & DIY MENGUNAKAN DOMAIN MEA01 COBIT 5

HAVIZ GILANG SYABANA

(Pembimbing : Wellia Shinta Sari, M.Kom)

Sistem Informasi - S1, FIK, Universitas Dian Nuswantoro

www.dinus.ac.id

Email : 112201204710@mhs.dinus.ac.id

ABSTRAK

Penanganan keluhan pegawai memiliki peranan penting dalam kegiatan di PT Telkom Jateng dan DIY. PT. Telkom mempunyai salah satu layanan manajemen teknologi informasi yaitu Complaint Handling atau yang biasa disebut Helpdesk Remedy. Complaint Handling berfungsi sebagai penanganan keluhan dari pegawai mengenai permasalahan layanan teknologi informasi. Para pegawai PT. Telkom dapat melaporkan permasalahan layanan teknologi informasi yang mereka punya melalui nomor telepon 1500472 atau melalui helpdesk.telkom.co.id. Untuk mengetahui apakah sistem informasi telah berjalan seperti yang diharapkan, maka perlu dilakukan analisis tatakelola teknologi informasi. Pada penelitian ini analisis tatakelola teknologi informasi berfokus pada domain monitoring, evaluate and assess (MEA01) framework COBIT 5. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui tingkat kapabilitas dan strategi perbaikan untuk proses pengawasan, evaluasi dan penilaian kinerja IT. Metode pengumpulan data penelitian ini dengan menggunakan studi dokumen, kuesioner dan wawancara kemudian dianalisis tingkat kapabilitas dan kesenjangan, diperoleh hasil sebesar 81,57% atau sebanding dengan 3,20 dengan status Largely Achieved. Tingkat kapabilitas yang didapat dari hasil penelitian adalah level 3 dengan status Largely Achieved. Dapat disimpulkan bahwa terdapat kesenjangan (gap) selisih nilai untuk dapat mencapai hasil maksimal. Untuk menaikkan tingkat kapabilitas pada level 4 maka perlu dilakukan secara bertahap strategi perbaikan pada level 1 hingga level 4.

Kata Kunci : Kata Kunci: Analisis Tata Kelola, Monitoring, Evaluate and Assess (MEA01), COBIT 5, Tingkat Kapabilitas, Kesenjangan (gap)

**ANALYSIS OF LEVEL CAPABILITIES AND GAPS IN THE SYSTEM
COMPLAINT HANDLING PT. TELKOM JATENG & DIY USING DOMAIN
MEA01 COBIT 5**

HAVIZ GILANG SYABANA

(Lecturer : Wellia Shinta Sari, M.Kom)

*Bachelor of Information System - S1, Faculty of Computer
Science, DINUS University*

www.dinus.ac.id

Email : 112201204710@mhs.dinus.ac.id

ABSTRACT

Complaint handling employee has an important role in all activities in PT Telkom Central Java and Yogyakarta. PT. Telkom has one information technology management services, namely Complaint Handling or commonly called Helpdesk Remedy. Complaint Handling serves as the handling of complaints from employees regarding the issues of information technology services. The employees of PT. Telkom can report the information technology service problems that they have via phone number 1500472 or through helpdesk.telkom.co.id. To determine whether the information system has been running as expected, there should be analysis of information technology governance. In this study, analysis of governance focuses on the information technology domain monitoring, Evaluate and assess (MEA01) on COBIT 5 framework. The purpose of this study to determine the level of capability and improvement strategies for monitoring, evaluation and assessment process of IT performance. The methods of data collection research using document study, questionnaire and interview then analyzed the level of capability and gaps, obtained yield was 81.57%, or equal to 3.20 with Largely Achieved status. The level of capability that is obtained from the research is the level 3 status Largely Achieved. It can be concluded that there is a gap of difference in value in order to achieve maximum results. To raise the level of capability at level 4 it is necessary to gradually repair strategy at level 1 to level 4.

Keyword : Keywords: Analysis of Governance, Monitoring, Evaluate and Assess (MEA01), COBIT 5, Level Capability, Gaps.